

Mejora Continua y Calidad Total

PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO

Contenidos del Programa

1. ORIENTACIÓN A STAKEHOLDERS:

Manual de Inducción.

Recorrido por la empresa: habitación, estándar, junior suite, master suite, spa, yoga y proyectos sostenibles.

2. SENTIDO DE PERTENENCIA:

Misión y Visión del departamento.

Objetivos.

Credo y Promesa.

Contenidos del Programa

3. MAGIC SERVICE:

Servicio al cliente.

Factores Wow.

4. BRANDING PERSONAL:

Mi propia marca.

Storytelling.

FODA personal.

Inteligencia emocional.

Comunicación Asertiva.

Contenidos del Programa

5. EL ARTE DE LA COMUNICACIÓN:

Imagen personal.

Lenguaje no verbal.

La voz y una buena dicción.

Vicios del Lenguaje.

Sentarse con estilo.

6. EL ARTE DE LA REDACCIÓN:

Caligrafía.

Ortografía.

Lo actual y lo obsoleto.

El correo y la carta.

Contenidos del Programa

7. ETIQUETA Y PROTOCOLO:

En la oficina:

Redes sociales, teléfono, correos, desayunos, almuerzos, cenas y cócteles.

Protocolo: precedencias, saludos, presentaciones y montajes.

Outfits: prendas básicas y adecuadas.

Definición de estilo: visajismo, psicología del color y estrella del color.

Accesorios.

Automaquillaje.

8. INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD:

Mejora continua.

Gung Ho.

Programa 5S.

Diagrama de priorización.

Contenidos del Programa

9. INGLÉS BÁSICO:

Frases

Verbos

Prácticas

Vocabulario

GENERALIDADES

Periodo total: 24 lecciones de 3 horas cada una.

Duración: 72 horas/ 12 semanas

Modalidad: Trimestral

Días: miércoles y jueves.

Hora: 02:00 a 05:00 pm.

Metodología: teoría y práctica

Técnica: Capacitaciones y talleres

Cantidad del grupo: 12 asistentes

*"La calidad
empieza con la
educación y
termina con la
educación"*

kaoru Ishikawa

